

Kommunikációs problémák az iskolában

Az oktatás és nevelés szituációiban két meghatározó szerep van: a tanáré és a diáké. A tanár-diák viszony minden pedagógiai tevékenység alapja, minősége erőteljesen befolyásolja a személyiségfejlesztés sikerét. Ez a viszony aszimmetrikus, mely többek között az életkorbeli különbségből adódik. A pedagógus idősebb, tapasztaltabb, s ezért rendelkezik a hagyományos felnőttnek kijáró jogokkal.

A tanári szerep vezetői, hatalmi szerep, ezt az egyes iskolai dokumentumok (pl: a házirend) és az intézmények rendje jól tükrözi. A pedagógus hatalmának egyik eszköze, hogy jutalmazhat és büntethet, s ezek segítségével befolyásolja a tanulók viselkedését, személyiségfejlődését.

„Mint a szervezeteken belül általában, a pedagógus is akkor működik hatékonyan, ha pusztán kommunikációs eszközökkel, a szabályozókra való utalással éri el pedagógiai céljait, és nem kell felhasználnia a hatalmi lehetőségeket. Ezt mindenki jól tudja saját iskolai tapasztalataiból, a jutalmak és büntetések rendszere főleg a közvetlen viselkedés meghatározásában hatékony, a normatív viselkedés belső készségein vagy a tanulási motivációkon aligha változtat”. (1)

Rogers szerint (2) a hatékony személyiségfejlődést elsősorban három tényező biztosítja:

- a) A tanár kongruenciája (valódisága, hitelessége). Ez megkívánja, hogy a pedagógus önmagát adja mindenféle álarc és szerepjátszás nélkül. Hogy hű legyen önmagához, s így másokoz is! Ennek érdekében tudja pillanatnyi érzéseit, érzelmeit megélni, tudatosítani, kifejezni! A kongruens tanár elősegíti a tanuló identifikációs törekvéseit.
- b) A tanár empátiája feltétlenül szükséges, hogy megértse tanítványai helyzetét, törekvéseit, gondjait. Sőt meg kell értenie az egyes tanulói viselkedések sokszor rejtett értelmét, célját is. Az együttérzés és ennek kifejezése nagy hatással lehet a gyerekekre, és elengedhetetlen a pedagógiai eredmények eléréséhez.
- c) Harmadik fontos tényező a pozitív odafordulás a diákhoz, azaz személyiségének elfogadása.

„Az élet egyszerű, de szép paradoxonának egyike: amikor valaki úgy érzi, hogy egy másik ember őszintén elfogadja őt olyanak, amilyen, akkor felszabadul, akkor 'el tud mozdulni', és gondolkodni kezd arról, hogyan akar megváltozni, hogyan akar fejlődni, hogyan válhat mássá, hogyan valósíthat meg még többet mindabból, amire képes”. (3)

Sok tanár tiltakozik e harmadik tétel ellen. Nem tudják összeegyeztetni feladataikkal. „Nem elfogadni akarok, hanem alakítani, hogy tanítványom elfogadható legyen...” – mondják sokan. Ez az álláspont azonban téves. Neki mint pedagógusnak kell elfogadni, hogy tanítványa pillanatnyilag olyan, amilyen.

Ha ezt jóindulatúan tudomásul veszi, ez lehet az alapja a megfelelő viszonyoknak, a jövőbeli változtatásnak és változásnak. Ez az elfogadás nem belenyugvás, nem a személyiség társadalmilag elfogadhatatlan vonásainak igenlése.

A tanár pedagógiai képességei segítségével biztosíthatja a személyiségfejlődés körülményeit. A szakirodalomnak más és más képességeket sorolnak fel, de ezek mobilizálásához, megvalósulásához elengedhetetlen a kommunikációs képesség.

„A pedagógusnak... gondolatai, érzelmei kifejezésére, az ismeretek átadására, a tudás eljuttatására, tanítványainak mozgósítására, stb. tulajdonképpen két igazi eszköze van, melyek mellett a pedagógiai képességek realizálódási eszközei is: a nyelv, s ennek hangzó változata

a beszéd (szakkifejezéssel szólva: az élıszóbeli kommunikáció), valamint a beszédet kísérő, felerősítı, kiegészítı, esetenként helyettesítı nem verbális kommunikációs eszközök”.(4)

Az oktatás, nevelés sajátos kommunikációja terén a gyakorlatban sok nehézség tapasztalható. Úgy tőnik, hogy a gyakorló pedagógusok egy része elismeri ugyan az elıbb felsorolt elveket, de nehezen tudja azt munkájában megvalósítani. Nem tudja, hogy interakciói során hogyan alkalmazza azokat. Nem tudja a pozitívnak elfogadott elveket konkrét helyzetekben realizálni.

Hogyan legyek kongruens? Nem veszélyes kifejezni érzéseimet, érzelmeimet? Mit jelent a gyakorlatban a pozitív odafordulás, az elfogadás? Hogyan legyek empátikus? Mit csináljak, ha konfliktusaim vannak egy gyerekkel vagy egy osztállyal? Ilyen és hasonló kérdéseket fogalmaznak meg a pedagógusok a különbözı továbbképzéseken.

Valljuk be őszintén: a fıiskola, egyetem kevésbé készít fel a pedagógiai problémák gyakorlati megoldásaira, megoldási módozataira. Vannak ugyan pozitív kezdeményezések a képzésben, de ezek nem állnak össze jól kezelhetı, átfogó rendszerré. Talán ez magyarázza, hogy sok pedagógus a hagyományos stílust követi: fılényhelyzetét hangsúlyozza a kommunikáció során. Eszközöket keres ezek kinyilvánítására és kiemelésére.

Tipikus panasz pedagógus körökben: „Lassan már semmilyen eszköz nem lesz a kezünkben a fegyvermezéshez”. Az ilyen pedagógiai magatartás az alárendelést rögzíti, olyan kötelezı helyzetmegoldásokat ír elı, ahol nincs szabad és hatékony kommunikáció.

Az ilyen eljárások során a pedagógus „nemcsak kézen fogja, hanem kézben is tartja a gyereket...” „...következménye, hogy kötelezı helyzetmegoldási formulákat ír elı, s nem vezet rá a gyerekeket arra, hogy az adott helyzetben körülnézzen, odafigyeljen, és ehhez igazítsa cselekvését.”(5)

A szakirodalom ritkán ad konkrét, a gyakorlatban jól alkalmazható segítséget. „Nem adhatunk recepteket, ez megkötné a pedagógusok kezét, korlátozná szabadságukat” – mondják ilyenkor a megkérdezettek. Úgy vélem, ez az álláspont nem helytálló. A természetszerően elvont pedagógiai elvek és a pedagógiai szituációk konkrét megoldásai között létezik egy közbős szint, amely az elveknél konkrétabb, de a gyakorlatnál elvontabb. Ezek az oktatás-nevelés sajátos kommunikációján belüli lehetıségek, amelyek minden pedagógus (és szőlı) számára elsajátíthatók.

Thomas Gordon jól használható modellt nyújt az eredményes tanár-diák viszonyra, s megszerezi az ehhez szükséges készségeket is (6; 7). Attól függően, hogy mi a pedagógiai szituációbeli probléma, más-más készséget kell felhasználni a megoldás érdekében.

Ha a diáké a probléma, sokszor egyedül marad azzal. Gyakran elutasítást tapasztal a tanárok részérıl. Az elutasítás ezernyi módját Gordon 12 kategóriába sorolta, és pedagógiai szituációkba ágyazva részletesen tárgyalja ıket. Ilyen kommunikációs gátak például a parancsolás, fenyegetés, tanácsadás, vigasztalás stb.

A hatásos gyógymód a diák problémáinak orvoslására az elfogadás kommunikálása. Ez valójában a szeretet és támogatás kifejezése is, amely nyitottá teszi a gyereket, aki ennek nyomán meg tudja osztani gondjait a tanárral. A tanár nem akarja ezeket megoldani, csak támogatást óhajt adni ehhez. Ezzel meghagyja a gyerek önállóságát és felelısségét – következésképpen pozitív irányban hat a gyerek énképejlődésére, önbizalmára.

A „gordon-módszerek” sorában az elfogadásnak, meghallgatásnak négy, részletesen ki-munkált készségeirása található meg:

- Ezek: – a passzív hallgatás,
- a megerősítı reagálások,
- az „ajtónyitó” segítı kérdések, beszélgetésindítók,
- az aktív hallgatás, másképpen az úgynevezett „értı figyelem”.

Az értı figyelem készségének alkalmazása sokat segíthet a nevelőnek. Az emberek, így a tanulók is a legtöbb üzenetet egyéni módon kódolják a kommunikációjuk során úgy, hogy a kód nem jelzi pontosan érzéseiket, gondjaikat. A szokványos dekódolás során nagy az esélye

annak, hogy a tanár rosszul fejt meg az üzenetet. Az „aktív hallgatás” készsége visszajelzést tesz lehetővé a tanulónak a dekódolás eredményeiről, ennek nyomán a pontatlan kódolás vagy dekódolás a kommunikációs jelek által javítható. Az említett készség kialakítása egyben nagy-szerű empátiás tréning is.

Amikor a tanáré a probléma, az egyik lehetséges megoldás a tanári munka hatékonysága érdekében a diák viselkedésének módosítása. A tanárok általában hagyományos módon konfrontálnak ilyenkor: rendreutasítanak, megoldást ajánlanak stb. Ezek a közlések azonban ritkán eredményesek. Ennek legfőbb oka, hogy ilyenkor úgynevezett „te-közléseket” alkalmaznak (amelyeknek mindig van egy rosszalló, hibáztató, kifogásoló felhangjuk), ahelyett, hogy saját érzéseiket mondanák ki a viselkedéssel kapcsolatban, kongruens módon.

A tanár problémájának megoldására Gordon az „én-közlést” ajánlja. Ez a tanár személyes érzéseit, gondolatait fejezi ki egyes szám, első személyben. Használata elősegíti a tanulók változás iránti hajlandóságát, s ugyanakkor nem sérti a tanulót, nem rontja a tanár-diák kapcsolatot. Gordon részletesen leírja az én-közlések helyes alkotásának és alkalmazásának a módját, felhasználásának körülményeit.

Az iskolai konfliktusok megoldása sajátos kommunikációs feladat. Minden emberi kapcsolat természetes velejárója az időnkénti konfliktushelyzet. A tanár-diák viszony jövője szempontjából azonban korántsem mindegy, hogyan oldódnak meg ezek a helyzetek. Az iskolai konfliktusokat leggyakrabban hatalmi alapon oldják meg, úgy, hogy az egyik fél győz (ez rendszerint a tanár), ugyanakkor a másik fél vesztes lesz. Az így „megoldott” konfliktus kapcsolatotromboló, amely a vesztes félben neheztelést indukál, s további küzdelemre, menekülésre, esetleg meghunyászkodásra ösztökéli.

Gordon ezért vereségmentes konfliktusmegoldást ajánl hatékony, ugyanakkor kapcsolat-erősítő módszerként. Ennek során a már korábban tárgyalt készségeket is felhasználva egy olyan kommunikációs eljárást alkalmaznak, amely mindkét fél számára megnyugtató, elfogadható megoldást nyújt.

Ez a megoldási folyamat és eredménye kölcsönös tiszteletet ébreszt egymás iránt, következőképpen a tanár-diák kapcsolatot erősíti. A módszer használata bizalmat sugároz a tanuló felé: bízik a tanár a tanulók érettségében, felelősségében, abban, hogy képesek a tanárt megérteni, megoldást keresni, hozzájárulni a kölcsönös elfogadható döntéshez.

A Gordon által kidolgozott speciális kommunikációs eljárásokat, készségeket tanárok tízezrei sajátították el világszerte. Néhány év óta hazánkban is egyre több ilyen készségképző tréning indul.

Az elsajátított készségek alkalmazása a problémák és konfliktusok csökkentésével, illetve megoldásával több időt biztosít a tanításra, hatékonyabbá teszi a tanári munkát. A tanár-diák kapcsolat szimmetrikusabbá válik, s egyre inkább a kölcsönös szeretet, tisztelet, megértés jellemzi; s mint ilyen, ideális kerete lesz a személyiségfejlesztésnek. A gyakorló tanár ily módon jó értelemben vett és rendszerbe szedett „recepteket” kap a munkájához, melyet egyéb szakmai kapcsolataiban (tanár-tanár, tanár-szülő kapcsolat) is hatékonyan használhat.

A tanárképzés egyik célja, hogy a jelölteket felkészítse gyakorlati nevelési teendőikre. Ez a nagyon is természetes célkitűzés a valóságban alig teljesül. Erről tanúskodnak volt hallgatóink beszámolói első, önálló nevelési lépéseikről, és ezt bizonyítják egyes kutatások is.(8)

A hallgatók ma elsősorban ismereteket szereznek a nevelésről, de a nevelési módszerek alkalmazása, készséggé alakítása a viszonylag rövid gyakorlóiskolai próbálkozások után a pályamegvalósítás első éveire marad.

Sajnos, a szaktudományos (szakismereti) képzés aránya egyre nő, s nem marad idő és lehetőség arra, hogy felkészítsük a leendő tanárokat a nevelés szép, de összetett és nehéz munkájára.

A tanárképző intézmények, s azokon belül a neveléstudományi tanszékek egyik elsőrendű feladata a gyakorlati nevelőmunkára való felkészítés, s az ennek megfelelő készségek, képességek kialakítása.

A pedagógusmesterség készségeit lehet és kell is tanítani. S mivel ezek csak a kommunikációs képességek által nyilvánulhatnak meg, elsőrendű fontosságú e képesség céltudatos, rendszerbe illeszkedő kialakítása.

A külföldi és hazai tapasztalatok alapján úgy vélem, hogy a Gordon neve által fémjelzett készségképzésnek helyet kellene biztosítani tanárképzésünkben is.

IRODALOMJEGYZÉK

- (1) Buda Béla: A közvetlen emberi kommunikáció szabályszerűségei, Tömegkommunikációs Kutatóközpont, Bp., 1988., 220. oldal.
- (2) Pethő Éva: Válogatás Carl Rogers műveiből, OPI, Bp., 1983.
- (3) Thomas Gordon: T.E.T. A tanári hatékonyság fejlesztése, Gondolat, Bp., 1989. 65. oldal.
- (4) Poór Ferenc – Wacha Imre: A pedagógiai kommunikációs képességek és fejlesztésük videotechnika segítségével, OOK. Veszprém, 1983. 25. oldal.
- (5) Dr. Haim Ginott: Szülők és gyermekek, Medicina Könyvkiadó, Bp., 1977. 14. oldal.
- (6) Tomas Gordon: T.E.T. A tanári hatékonyság fejlesztése, Gondolat, Bp., 1989.
- (7) Thomas Gordon: P.E.T. A szülői eredményesség fejlesztése, Gondolat, Bp., 1990.
- (8) Óvári Ágnes: Első ütközetek, Oktatókutató Intézet, Bp., 1987.

NANSZÁKNÉ DR. CSERFALVI ILONA
Kölcsy Ferenc Református Tanítóképző Főiskola
Debrecen

Egymást erősítő indítékok és ösztönzők rendszere a munkában

Ó, ha nem kellene semmit sem csinálni! Csak ülnének ölbe tett kézzel! Hát nem ez mindenki titkos álma? Bármely meglepő a válasz: bizony nem. A legtöbb embert nem ilyen fából faragták. A többség szeretne valamit kezdeni magával. A jó módban élők is előnyben részesítik a munkát a teljes apátiával szemben. A tanulók olyan érzésekkel eltelve állnak munkába, amelyek képességeik bizonyítására sarkallják őket. Ezt a bennük munkáló hajtóerőt használjuk a termékeny munkahelyi légkör megteremtéséhez. Fenntartjuk odaadásukat, töretlen igyekezetüket.

Olyan munkahelyi környezetet teremtünk, amelyben az ott dolgozók velünk, önmagukkal és egymással összhangban tevékenykednek, és hisznek abban, hogy a csoportérdekek mellett saját szükségleteiket is kielégíthetik.

A tevékeny munkahelyi légkör kialakításához ajánlunk néhány alapvető, de korántsem könnyen alkalmazható ötletet:

- a mércét tegyük magasra, és magunktól csakúgy, mint másoktól követeljük meg a felállított követelmények teljesítését;
- támogassuk a csoport céljait és feladatait, ezen belül egyformán fontosnak kell éreznünk az egyes tagok és önmagunk szükségleteit;
- engedjük a tanulókat hibázni, mert a hibákból tanulhatnak;
- ismerjük el és jutalmazzuk meg az elért eredményt, de ha kell, ne habozzunk negatív visszajelzésekkel, szankciókkal élni;
- fűrkésszük ki a tanulók igényeit, és hogy ezek kielégítéséért cserébe mit hajlandók nyújtani;